



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCION DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional:	Director(a) General de Atención Ciudadana
Dependencia/Entidad:	Secretaría de Desarrollo social
Área de adscripción:	Dirección General de Atención Ciudadana
Reporta a:	Secretario de Desarrollo Social
Puestos que le reportan:	Enlace Administrativo, Analista de Giras de Trabajo, Asistente, Coordinador de Área Operativa, Analista de Comunicación y Redes Sociales, Jefe de Departamento de Recursos Humanos, Jefe de Departamento de Correspondencia, Seguimiento y Archivo, Jefe de Departamento de Atención y Gestión Inmediata, Jefe de Departamento de Asesoría Jurídica, Jefe de Departamento de Call Center y Chat Sonora.

OBJETIVO

Asegurar la atención oportuna a los planteamientos formulados por la ciudadanía a la Titular del Ejecutivo Estatal, por medio del adecuado manejo de los procesos de correspondencia, audiencia, seguimiento y de programas de atención en redes sociales y medios de comunicación, así como en jornadas de encuentro con la ciudadanía y giras de trabajo.

RESPONSABILIDADES

1. Coordinar los procesos de recepción, clasificación, análisis, captura, despacho, seguimiento y conclusión de las peticiones y solicitudes de audiencia planteados por la ciudadanía en general.
2. Coordinar la recepción y seguimiento de peticiones realizadas por la ciudadanía en las diversas giras de trabajo de la Titular del Ejecutivo Estatal.
3. Establecer en acuerdo con la Secretaría de Desarrollo Social los programas, acciones y procedimientos en materia de atención a la ciudadanía.
4. Atender las solicitudes de audiencia de la ciudadanía dirigidas a la Titular del Ejecutivo Estatal.
5. Coordinar los esfuerzos para mantener la estrecha comunicación de la Titular del Ejecutivo Estatal con la ciudadanía, atendiendo a sus solicitudes y manteniendo la retroalimentación permanente entre ambas partes.
6. Planear con el o la Titular de la Secretaría de Desarrollo Social los documentos oficiales para la atención de las solicitudes de la ciudadanía para ser turnados a las Dependencias, Entidades y Organismos correspondientes.
7. Establecer los criterios para la elaboración de informes y reportes de atención a las peticiones de la ciudadanía.
8. Establecer canales de comunicación con las autoridades de las Dependencias y Organismos, así como

los Titulares de los H. Ayuntamientos, expresando la puntual importancia de la atención a la ciudadanía en los asuntos que competen al Ejecutivo Estatal.

9. Diseñar instrumentos de acercamiento con Delegados de las Dependencias Federales establecidas en la Entidad para la atención a solicitudes elaboradas por la ciudadanía.
10. Determinar los mecanismos de asignación de asuntos a las Dependencias, Entidades y Organismos Gubernamentales que garanticen la satisfacción de las demandas ciudadanas.
11. Formular y supervisar el proceso de atención personalizada que se otorga a la ciudadanía que acude a las oficinas de la Dirección General de Atención Ciudadana, Palacio de Gobierno, así como jornadas de encuentro con la ciudadanía en los distintos Municipios y Localidades del Estado.
12. Garantizar el correcto funcionamiento del Sistema Automatizado de Control de Gestión para la generación de la información que sea requerida.
13. Mantener el vínculo de comunicación con la Red Federal de Servicios a la Ciudadanía de la Presidencia de la República, respecto a las solicitudes asignadas.
14. Coordinar las acciones competentes a las Dependencias y Organismos de la Administración Pública Estatal, en acuerdo con los Titulares de las mismas para la cabal resolución de las solicitudes hechas a la Titular del Ejecutivo Estatal, acordando los medios para tal efecto.
15. Definir los lineamientos para la mejora continua en la atención a la ciudadanía en todo el marco referido a las solicitudes hechas a la Titular del Ejecutivo Estatal.
16. Delegar aquellas actividades que por la naturaleza de la misma convengan ser atendidas por la Dirección de Atención Ciudadana.
17. Asegurar los procesos de control que establecen las diversas disposiciones legales vigentes.
18. Asegurar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en materia de control de archivo y evidencias de las actividades realizadas.
19. Coordinar la integración de la respuesta a las Solicitudes de Información Pública Del Estado de Sonora (INFOMEX), para su respuesta en tiempo y forma.
20. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

RELACIONES

- Internas:**
- a) – Todos los Titulares de las Unidades Administrativas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, para la atención y seguimiento de las solicitudes que la ciudadanía realiza al Titular del Poder del Ejecutivo Estatal.
- Externas:**
- a) – Red Federal de Servicios a la Ciudadanía de la Presidencia de la República, para la atención y seguimiento de las solicitudes que la ciudadanía realiza al Presidente de la República.
 - b) – Distintas Entidades Federales y Municipales para la atención y seguimiento de las solicitudes que las Ciudadanía realiza y que corresponden al ámbito de competencia.
 - c) – Grupos sociales y ciudadanía en general que requieren de apoyos y servicios.

MEDIDORES DE EFICIENCIA

- 1.- Cumplimiento con las metas establecidas para el Informe Trimestral de Resultados.
- 2.- Número de ciudadanos atendidos en tiempo y forma.
- 3.- Presentación de la información solicitada por parte de los Titulares de Secretaría Técnica del Ejecutivo Estatal, Secretaría Particular del Ejecutivo Estatal y Jefatura de la Oficina del Ejecutivo Estatal.

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto
Edad: Entre 30 a 60 años.

Grado de estudios

Grado de estudios requerido y deseable.

Requerido: Estudios profesionales completos

Deseable: Diplomado, además de la carrera profesional

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera: Lic. en Administración Pública, Trabajo Social, Psicología
Área: Administrativa

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

- 1 año en Gestión Social

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento del inglés o algún otro idioma?

Grado de dominio del idioma inglés

No requerido

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento de manejo de computadora?

Nivel de conocimientos de computación.

Ingresar / capturar datos. Manejo de operaciones básicas de impresión / guarda

¿Qué nivel de habilidad de trato con personas requiere el puesto?

Habilidad de trato con personas.

Líder/Negociación compleja

¿Cuál es el nivel de la responsabilidad gerencial necesaria?

Nivel de responsabilidad gerencial

Integración de todas las dependencias del Poder Ejecutivo del Estado

¿Cuál es el resultado esencial del puesto?

El resultado esencial del puesto y el resultado secundario más importante.

En primer lugar: Administrar / Coordinar

En segundo lugar: Servir

En relación al servicio a la comunidad y a los objetivos sociales y políticos del Gobierno del Estado, su puesto:

Orientación del puesto.

Responsable de decisiones y negociaciones de efecto político y social crítico

Manejo de personal requerido

Número de personas a cargo del titular del puesto

6 a 10

Recursos financieros a su cargo

(M = 000; MM = 000,000 de pesos anuales)

Ninguno (No tiene incidencia evidenciable)

¿Si maneja recursos financieros, su responsabilidad sobre ellos es?

Tipo de responsabilidad sobre los recursos financieros que maneja.

Ninguna

Tipo de Análisis Predominante

Se parte de hechos / situaciones con muy vaga definición. Se requiere pensamiento abstracto y muy original. Desarrolla bases para nuevos paradigmas

Marco de actuación y supervisión recibida

Objetivos / resultados operacionales. El titular define los planes y programas para ejecutarlos y los maneja dentro de políticas, estrategias, tácticas y presupuestos aprobados. La supervisión recibida es de tipo gerencial, y es evaluado en sus avances en períodos de pocos meses, aunque emita informes intermedios.

DATOS DE APROBACIÓN

Información provista por: Información aprobada por:

Nombre :

Nombre :

Cargo : Director(a) General de Atención
Ciudadana

Cargo : Secretario de Desarrollo social